



ERASMUS-EDU-2022-CB-VET

Project: 101092414—FTLV Qualité SANTE

Declarație de responsabilitate:¨Finanțat de Uniunea Europeană. Punctele de vedere și opiniile exprimate aparțin, însă, exclusiv autorului (autorilor) și nu reflectă neapărat punctele de vedere și opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Executive Europene pentru Educație și Cultură (EACEA). Nici Uniunea Europeană și nici EACEA nu pot fi considerate răspunzătoare pentru acestea.

Chisinau, 2025

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

MINISTERUL SĂNĂTĂȚII AL REPUBLICII MOLDOVA

CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN MEDICINĂ ȘI FARMACIE „RAISA PACALO"



APROBAT

Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic, dr. hab. șt. med., profesor universitar



_______________ **Olga CERNEȚCHI**

„27" 11 **2025**

APROBAT

Director adjunct pentru instruirea practică, administrator CEMF „Raisa Pacalo"

_______________ **Tatiana CRIȚCHI**

„27" 11 **2025**

CURRICULUM

SIGURANȚA ȘI SATISFACȚIA PACIENTULUI

Chișinău, 2025

Aprobat:

La ședința Consiliului de Management al Calității al USMF „Nicolae Testemițanu" Proces-verbal nr. 03 „21" 11 2025

CERNEȚCHI Olga, Prim-prorector, prorector pentru activitate didactică și management academic, dr. hab. șt. med., profesor universitar ____________

La ședința Consiliului metodico-științific din „17" 11 2025

COBÎLEANSCHI Svetlana, directoare adjunctă pentru activitatea educațională, didactică și metodică ____________

La ședința Catedrei Discipline paraclinice și igienice din „03" 11 2025

PREGUZA Olga, șefa catedră ____________

Autori:

CRIȚCHI Tatiana, director adjunct pentru instruirea practică, grad managerial unu, profesoară la discipline igienice, grad didactic superior

HORNEȚ Nadejda, șef Secție Asigurarea Calității, grad managerial unu, profesoară la disciplina Comunicare și psihologie medicală, grad didactic superior

CRECIUN Galina, profesoară la disciplina Medicina internă și geriatrie cu nursing specific, grad didactic superior

Recenzenți:

ADAUJI Stela, doctor habilitat în științe farmaceutice, conferențiar universitar, șefă Catedra de farmacie socială „Vasile Procopișin", șefă Departament Educație Medicală Continuă, USMF „Nicolae Testemițanu"

„30" 10 2025 ____________

STRATULAT Silvia, doctor în științe medicale, conferențiar universitar, Catedra de biochimie și biochimie clinică, șefă Departament Didactic și Management Academice, USMF „Nicolae Testemițanu"

„29" 10 2025 ____________





CUPRINS

I. PRELIMINARII 4

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA UNITĂȚII DE CURS PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ 5

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE UNITĂȚII DE CURS 7

IV. ADMINISTRAREA UNITĂȚII DE CURS 7

V. UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE 8

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE 9

VII. SUGESTII DE PREDARE-ÎNVĂȚARE 10

VIII. SUGESTII DE EVALUARE 11

IX. SUGESTII PENTRU STUDIUL INDIVIDUAL 12

X. SUGESTII PENTRU ACTIVITĂȚI PRACTICE 13

XI. RESURSE DIDACTICE RECOMANDATE FORMABILILOR 14

I. PRELIMINARII

Siguranța și satisfacția pacientului reprezintă două dimensiuni fundamentale ale calității serviciilor medicale și constituie indicatori esențiali ai performanței unui sistem de sănătate modern. În contextul evoluției standardelor internaționale și al creșterii complexității actului medical, instituțiile medico-sanitare au responsabilitatea de a crea un mediu în care riscurile pentru pacient sunt reduse la minimum, iar experiența acestuia este una pozitivă, predictibilă și adaptată nevoilor individuale.

Conceptul de siguranță a pacientului a evoluat semnificativ în ultimele decenii, fiind recunoscut de Organizația Mondială a Sănătății (OMS) ca o prioritate globală. Cercetările internaționale arată că evenimentele adverse, erorile medicale și deficiențele în comunicare rămân printre principalele cauze ale morbidității evitabile. În acest context, cultura organizațională a siguranței – caracterizată prin transparență, învățare continuă și responsabilitate profesională – devine o condiție esențială pentru furnizarea unor îngrijiri eficiente și de calitate.

În paralel, satisfacția pacientului capătă o importanță tot mai mare în evaluarea funcționării instituțiilor medicale. Experiența pacientului, definită nu doar prin rezultatul clinic, ci și prin calitatea interacțiunilor, accesibilitate, comunicare și confort, reflectă modul în care serviciile oferite răspund așteptărilor și valorilor persoanelor îngrijite. Satisfacția pacientului influențează direct complianța la tratament, încrederea în personalul medical, reputația instituției și calitatea percepută a actului medical.

Curriculumul la unitatea de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* este conceput pentru a consolida competențele profesionale ale tuturor categoriilor de personal din instituțiile medicale. Unitatea de curs își propune să ofere formabililor cunoștințe actualizate, abilități practice și instrumente utile pentru:

- identificarea și prevenirea riscurilor clinice și organizaționale;
- înțelegerea mecanismelor care conduc la erori și evenimente adverse;
- îmbunătățirea comunicării cu pacientul și aparținătorii acestuia;
- dezvoltarea unei atitudini empatice și orientate către nevoile pacientului;
- creșterea satisfacției pacientului prin acțiuni concrete și măsurabile;
- contribuția la cultura siguranței în cadrul echipei multidisciplinare.

Curriculumul permite integrarea treptată a noțiunilor teoretice și aplicarea acestora în situații reale de lucru. Activitățile sunt variate de la prezentări, studii de caz și analize de protocoale, până la exerciții practice și simulări. Cursul se bazează pe standarde internaționale, pe recomandările OMS, precum și pe bune practici din sistemele de sănătate europene.

Curriculumul la unitatea de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* urmărește nu doar formarea profesională a angajaților, ci și consolidarea încrederii pacienților, reducerea riscurilor și creșterea eficienței operaționale. Siguranța pacientului constituie fundamentul actului medical, iar satisfacția pacientului reprezintă rezultatul unei colaborări armonioase între personal, instituție și comunitate. Împreună, cele două dimensiuni formează pilonii unui sistem medical responsabil, modern și orientat către excelență.

Scopul acestui curriculum este de a dezvolta și consolida competențele profesionale ale personalului medical și administrativ în vederea asigurării unui mediu sigur, eficient și centrat pe pacient la toate etapele procesului de îngrijire. Urmărește formarea unei culturi

organizaționale orientate spre prevenirea riscurilor, reducerea erorilor și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor medicale, în paralel cu creșterea nivelului de satisfacție al pacienților și aparținătorilor acestora.

Prin implementarea acestui curriculum, instituția medicală va urmări să:

- promoveze principiile siguranței pacientului ca parte integrantă a actului medical și administrativ;
- crească nivelul de conștientizare și responsabilitate al personalului în prevenirea evenimentelor adverse și în gestionarea eficientă a situațiilor cu risc;
- îmbunătățească comunicarea între personalul medical, pacienți și familiile acestora;
- dezvolte abilități practice pentru aplicarea protocoalelor, procedurilor și standardelor de siguranță;
- consolideze empatia, respectul și orientarea către nevoile și așteptările pacientului;
- contribuie la atingerea unui nivel superior al calității serviciilor medicale prin feedback continuu, evaluare și implementarea planurilor de îmbunătățire;
- optimizeze experiența pacientului la nivelul întregii instituții, de la recepție până la externare.

Scopul final al curriculumului este de a forma profesioniști capabili să acționeze competent, responsabil și etic în toate situațiile clinice și non-clinice, contribuind astfel la creșterea încrederii pacienților, reducerea riscurilor sistemice și consolidarea performanței instituționale.

II. MOTIVAȚIA, UTILITATEA UNITĂȚII DE CURS PENTRU FORMAREA PROFESIONALĂ

Motivația elaborării curriculumului la unitatea de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* derivă din necesitatea stringentă a instituțiilor medicale de a răspunde provocărilor tot mai complexe din domeniul sănătății și de a se alinia standardelor internaționale privind calitatea și siguranța serviciilor medicale. Într-un context în care cerințele pacienților cresc, iar tehnologia și protocoalele medicale se diversifică constant, formarea continuă a personalului devine indispensabilă pentru funcționarea eficientă și sigură a unităților medico-sanitare.

Numeroase studii internaționale și rapoarte ale Organizației Mondiale a Sănătății arată că o proporție semnificativă a evenimentelor adverse poate fi prevenită printr-o pregătire adecvată a personalului, prin aplicarea riguroasă a procedurilor și prin existența unei culturi organizaționale orientate spre siguranță.

Pe lângă necesitatea respectării reglementărilor, motivarea acestui curs de instruire se bazează pe impactul direct pe care siguranța și satisfacția pacientului îl au asupra rezultatelor clinice, a imaginii instituției și a relației dintre pacienți și sistemul de sănătate. Siguranța pacientului nu reprezintă doar un obiectiv profesional, ci un angajament etic asumat de fiecare membru al personalului medical și administrativ. Orice eroare, disfuncționalitate sau lipsă de comunicare poate influența negativ parcursul terapeutic al pacientului, cu majore consecințe asupra sănătății acestuia.

În același timp, satisfacția pacientului reflectă modul în care instituția medicală răspunde nevoilor, preocupărilor și așteptărilor legitime ale persoanei aflate în îngrijire. O experiență pozitivă a pacientului conduce la o complianță mai bună la tratament, la creșterea

încrederii în cadrele medicale și la consolidarea reputației instituționale. Într-un sistem medical competitiv și din ce în ce mai orientat către calitate, experiența pacientului devine un indicator strategic al performanței organizaționale.

Formarea personalului în aceste domenii este, prin urmare, o investiție esențială. Prin intermediul acestui curriculum, instituția urmărește să dezvolte:

- un mediu de lucru sigur și profesionist, în care riscurile sunt identificate și gestionate corespunzător;
- un personal bine pregătit, capabil să aplice proceduri, protocoale și standarde de siguranță;
- o echipă orientată către pacient, în care empatia, comunicarea și respectul reprezintă valori centrale;
- o cultură a îmbunătățirii continue, bazată pe evaluări periodice, feedback și adaptare la necesitățile reale ale pacienților.

În final, motivația acestui curriculum nu se limitează la conformitatea cu normele, ci reflectă angajamentul instituției medicale de a transforma siguranța și satisfacția pacientului în priorități fundamentale ale actului medical. Acest curriculum reprezintă un instrument strategic care sprijină profesioniștii din sănătate să ofere servicii de cea mai înaltă calitate, să prevină riscurile și să contribuie la dezvoltarea unei relații de încredere între pacient și sistemul de sănătate.

Unitatea de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* are o utilitate majoră în formarea profesională a personalului din instituțiile medicale, oferind cunoștințe, abilități și valori fundamentale pentru desfășurarea unui act medical complet, sigur și centrat pe pacient. Într-un sistem medical aflat în continuă evoluție, preocuparea pentru îmbunătățirea calității serviciilor și creșterea gradului de protecție a pacientului devine o obligație profesională, etică și organizațională. Astfel, această unitate de curs răspunde direct atât nevoilor individuale de dezvoltare profesională, cât și obiectivelor strategice ale instituțiilor medicale moderne.

Prin aprofundarea conceptelor de siguranță a pacientului, participanții învață să recunoască, să evalueze și să gestioneze eficient factorii care pot genera incidente sau evenimente adverse. Cursul oferă instrumentele necesare pentru aplicarea procedurilor și protocoalelor de siguranță, contribuind astfel la reducerea considerabilă a riscurilor clinice și organizaționale. Această competență este esențială pentru menținerea unui mediu de lucru profesionist și pentru protejarea integrității pacientului.

Comunicarea reprezintă una dintre cele mai importante abilități în domeniul sănătății, iar acest curs își propune să îmbunătățească în mod semnificativ calitatea interacțiunilor din cadrul sistemului medical. Participanții sunt instruiți în utilizarea tehnicilor de comunicare eficientă, gestionarea situațiilor dificile, transmiterea informațiilor sensibile și colaborarea interdisciplinară. O comunicare mai clară și mai empatică duce la o înțelegere mai bună a nevoilor pacientului și la o cooperare eficientă în echipa de îngrijire.

Unitatea de curs contribuie la formarea unei mentalități profesioniste și responsabile, în care siguranța pacientului devine prioritate absolută în toate acțiunile personalului. Prin promovarea principiilor culturii „*no blame*", prin încurajarea raportării incidentelor și orientarea spre învățare continuă, cursul susține dezvoltarea unei instituții medicale, capabile să prevină și să corecteze disfuncționalități fără a penaliza greșelile neintenționate.

Formarea profesională orientată spre satisfacția pacientului permite personalului să dezvolte abilități care influențează direct percepția pacientului asupra serviciilor medicale. De la atitudinea profesională și modul de comunicare, până la respectarea drepturilor pacientului și reducerea timpilor de așteptare, fiecare element contribuie la crearea unei experiențe pozitive, care favorizează complianța la tratament, încrederea și fidelitatea față de instituție.

Unitatea de curs răspunde cerințelor actuale ale sistemului medical, inclusiv recomandărilor OMS și principiilor fundamentale ale managementului calității. Prin formarea continuă a personalului, instituția medicală își îmbunătățește capacitatea de reacție, conformitatea cu normele în vigoare și capacitatea de a obține performanțe superioare în evaluările externe, audituri și procese de acreditare.

Curriculumul la unitatea de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* contribuie la dezvoltarea competențelor individuale și crește valoarea profesională a participanților, susținând progresul în carieră. Pentru cadrele medicale, formarea în siguranța pacientului este considerată un element central al dezvoltării profesionale, iar pentru personalul administrativ reprezintă o pregătire esențială pentru interacțiunea corectă cu pacienții și aparținătorii.

Prin formarea personalului în domeniul siguranței și satisfacției pacientului, instituția demonstrează angajamentul pentru calitate, responsabilitate și transparență. Investiția în specializarea personalului contribuie la creșterea performanțelor operaționale, la reducerea costurilor generate de erori sau reclamații și la consolidarea imaginii instituționale în fața comunității.

Utilitatea acestei unități de curs este profundă și multidimensională: îmbunătățește actul medical, optimizează relația cu pacienții, crește siguranța și eficiența proceselor interne și contribuie la perfecționarea continuă a tuturor categoriilor de personal.

III. COMPETENȚELE PROFESIONALE SPECIFICE UNITĂȚII DE CURS

La finalul unității de curs, formabilul va fi capabil să:

CS1. Identifice, analizeze și gestioneze neconformitățile, riscurile și evenimentele adverse în contextul siguranței pacientului.

CS2. Evalueze și monitorizeze satisfacția pacienților prin aplicarea metodelor de colectare, analiză și interpretare a datelor de feedback.

CS3. Comunice constructiv și să respecte drepturile pacientului pentru îmbunătățirea relației personal medical–pacient.

IV. ADMINISTRAREA UNITĂȚII DE CURS

Statutul unității de curs	Numărul de ore					Forma de evaluare	Nr. de credite
	Total ore	Contact direct	Studiu individual/ Activități practice	Contact direct			
				Teoretice	Practice/ Seminare		
Obligatoriu	**180**	**60**	**120**	**40**	**20**	**T/PP**	**6**

V. UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE

Unități de competență	Unități de conținut/ de învățare	Finalități de studiu/ abilități
Unitatea de învățare 1. Dezvoltarea conceptului de siguranță a pacientului la nivelul formării medicale și al gestionării neconformităților.		
UC 1.1 Identificarea, analiza, gestionarea neconformităților și evenimentelor adverse în contextul siguranței pacientului. **UC 1.2.** Aplicarea principiilor și instrumentelor de management al riscurilor pentru creșterea siguranței pacientului.	1.1.1. Importanța unui sistem de identificare și gestionare a neconformităților (definirea neconformităților, politica de gestionare a erorilor, raportarea evenimentelor adverse, analiza erorilor, acțiuni corective și preventive). 1.1.2. Dezvoltarea unui sistem de management al riscurilor în domeniul sănătății pentru creșterea siguranței pacienților (riscuri clinice și riscuri nonclinice). 1.1.3. Procesul de identificare, evaluare, gestionare și tratare a riscurilor (plan de acțiune, monitorizare, revizuire și raportare). 1.1.4. Managementul riscurilor. 1.1.5. Notificarea riscurilor clinice la nivel de instituție medical. 1.2.1. Dezvoltarea registrului de riscuri la nivelul fiecărei secții/subdiviziuni. 1.2.2. Completarea registru-lui de riscuri la nivel de instituție medicală. 1.2.3. Evenimente adverse asociate cu EIASS (Evaluarea Incidentelor Adverse din domeniul Sănătății) (definiție, caracteristici, clasificare, analiză). 1.2.4. Aplicații practice – sistemul informatic pentru acreditare, raportarea EIASS; registrul de riscuri.	▪ Recunoască tipurile de neconformități, incidente și evenimente adverse ce pot apărea în procesul de îngrijire. ▪ Aplice corect protocoalele și politicile instituționale privind raportarea, documentarea și investigarea neconformităților. ▪ Utilizeze metode de analiză a cauzelor pentru a identifica factorii determinanți ai erorilor. ▪ Elaboreze și implementeze acțiuni corective și preventive în vederea reducerii riscurilor clinice și organizaționale. ▪ Identifice riscurile clinice și non-clinice asociate proceselor de îngrijire în secții/subdiviziuni și la nivel de instituție. ▪ Elaboreze și utilizeze registrul de riscuri, evaluând probabilitatea, impactul și nivelul de prioritate al fiecărui risc. ▪ Participe la dezvoltarea, monitorizarea și actualizarea planurilor de acțiune pentru prevenirea și reducerea riscurilor. ▪ Aplice proceduri de monitorizare, notificare și raportare instituțională (inclusiv utilizarea sistemelor informatice de acreditare). ▪ Contribuie la implementarea stan-dardelor și cerințelor privind gestionarea riscurilor, consolidând capacitatea instituției medicale de a preveni evenimente adverse și de a asigura calitatea actului medical.
Unitatea de învățare 2. Satisfacția pacientului.		
UC 2.1. Evaluarea și monitorizarea satisfacției pacientului prin metode și instrumente specifice.	2.1.1. Satisfacția pacientului concepte generale. 2.1.2. Măsurarea satisfacției pacienților (metode, analiza datelor) 2.1.3. Importanța analizării plângerilor pacienților.	▪ Explice conceptele fundamentale privind satisfacția pacientului. ▪ Selecteze și aplice metode adecvate de evaluare a satisfacției pacientului (chestionare, interviuri, observații, feedback digital). ▪ Elaboreze și implementeze un instrument de măsurare adaptat con-textului organizațional (ex.: sondaj de

Unități de competență	Unități de conținut/ de învățare	Finalități de studiu/ abilități
UC 2.2 Aplicarea principiilor de comunicare eficientă și respectarea drepturilor pacientului pentru creșterea satisfacției acestuia.	2.2.1. Drepturile pacienților. 2.2.2. Informarea pacienților. 2.2.3. Comunicarea dintre personalul medical și pacient/rude. 2.2.4. Aplicații practice – Realizarea unui sondaj de satisfacție.	satisfacție). ▪ Analizeze datele colectate din evaluări și să le transforme în informații relevante pentru îmbunătățirea serviciilor medicale. ▪ Identifice problemele recurente, tendințele și zonele care necesită intervenții, în vederea optimizării experienței pacientului. ▪ Contribuie la procesele de raportare internă și la dezvoltarea planurilor de îmbunătățire bazate pe feedback-ul pacienților. ▪ Explice drepturile fundamentale ale pacientului și să le aplice în activitatea profesională (informare, consimțământ, demnitate, confidențialitate). ▪ Comunice într-un mod clar, empatic și profesionist, adaptând mesajul la nivelul de înțelegere al pacientului. ▪ Gestioneze eficient situațiile de conflict, nemulțumiri sau plângeri ale pacienților, folosind tehnici adecvate de rezolvare. ▪ Mențină o relație de încredere cu pacientul prin transparență, ascultare activă și respect. ▪ Contribuie la crearea unui climat pozitiv în cadrul instituției medicale, care favorizează confortul psihologic și complianța pacientului la tratament. ▪ Participe activ la îmbunătățirea comunicării în echipa medicală, având impact asupra coerenței procesului de îngrijire și, implicit, asupra satisfacției pacientului.

VI. REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR PE UNITĂȚI DE CONȚINUT/DE ÎNVĂȚARE

Nr. crt.	Unități de conținut/ de învățare	Numărul de ore				
		Total	Contact direct	Studiu individual/ Activități practice	Contact direct	
					Teore-tice	Practice/ seminare
1.	Dezvoltarea conceptului de siguranță a pacientului la nivelul formării medicale și al gestionării neconformităților.	**108**	**36**	**72**	**24**	**12**
2.	Satisfacția pacientului.	**72**	**24**	**48**	**16**	**8**
Total		**180**	**60**	**120**	**40**	**20**

VII. SUGESTII DE PREDARE-ÎNVĂȚARE

Procesul de predare–învățare aferent unității de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* este conceput ca un demers formativ interactiv, flexibil și orientat către participant, astfel încât să faciliteze atât înțelegerea conceptelor teoretice, cât și aplicarea lor directă în practica medicală. Tema siguranței pacientului, corelată cu necesitatea creșterii nivelului de satisfacție al acestuia, presupune combinarea unor perspective clinice, organizaționale, legale și de comunicare, motiv pentru care se recomandă utilizarea unor metode didactice variate, care să stimuleze implicarea activă a formabililor.

Predarea poate începe prin prezentări interactive în care formatorul introduce noțiunile fundamentale privind siguranța pacientului, evenimentele adverse, satisfacția pacientului și rolul comunicării între profesioniștii din sănătate și persoanele îngrijite. Aceste prezentări trebuie însoțite de discuții ghidate care să permită formabililor să își exprime dificultățile întâlnite și să reflecteze asupra importanței acestor teme în contextul activității lor zilnice. Procesul de învățare devine astfel un schimb de experiență profesională, nu doar o transmitere verticală de informații.

Studiile de caz reale reprezintă o componentă esențială a predării. Analiza unor situații concrete, care includ erori medicale, neconformități sau plângeri ale pacienților, permit formabililor să identifice cauzele acestor situații și să propună soluții fezabile. Este deosebit de util ca participanții să fie încurajați să aducă exemple anonimizate din practica proprie, pentru a stimula învățarea prin reflecție și asumare.

Pe lângă studiile de caz, simulările de situații clinice sau administrative ajută la consolidarea abilităților necesare gestionării incidentelor, comunicării eficiente cu pacientul și implementării măsurilor de siguranță.

Învățarea colaborativă este o altă metodă recomandată, prin organizarea activităților în echipe formate din medici, asistenți medicali și personal administrativ. Acest tip de interacțiune reflectă realitatea activității medicale și contribuie la dezvoltarea unei culturi organizaționale bazate pe cooperare, responsabilitate și comunicare interdisciplinară. În procesul de formare este important ca participanții să exerseze împreună identificarea riscurilor, analizarea neconformităților și formularea unui plan de îmbunătățire.

Pentru dezvoltarea abilităților de comunicare, care influențează în mod direct satisfacția pacientului, se pot utiliza jocuri de rol prin care se simulează dialoguri dificile, conversații cu pacienți anxioși sau cu aparținători nemulțumiți. Aceste exerciții permit formabililor să practice empatia, ascultarea activă, transmiterea informațiilor într-un limbaj accesibil și gestionarea situațiilor tensionate fără escaladare. Analiza comportamentului non-verbal și a atitudinii profesionale poate completa aceste activități.

Pe partea aplicativă a cursului, participanții pot lucra efectiv cu documentele instituționale, precum registrul de riscuri sau formularele de raportare a evenimentelor adverse, pentru a învăța modul corect de completare și raportare. Utilizarea sistemelor informatice asociate proceselor de acreditare sau analiza unui raport de satisfacție real permite familiarizarea cu instrumentele utilizate în practica instituției medicale.

Învățarea experiențială și reflexivă este recomandată pe întreg parcursul formării. Participanții sunt încurajați să reflecteze asupra propriilor practici, să identifice aspectele care pot fi îmbunătățite și să elaboreze un plan personal de dezvoltare profesională orientat spre siguranța și satisfacția pacientului. Utilizarea materialelor multimedia, precum

videoclipuri demonstrative, simulări digitale sau platforme online pentru sondaje de satisfacție, poate susține în mod eficient procesul de învățare și îl poate face mai atractiv.

În ansamblu, sugestiile de predare–învățare pentru această unitate de curs promovează o abordare modernă, integrată și aplicată, în care participanții nu doar învață concepte teoretice, ci și le transformă în comportamente profesionale, contribuind în mod real la creșterea calității actului medical și la consolidarea încrederii pacienților în instituția medicală.

VIII. SUGESTII DE EVALUARE

Evaluarea în cadrul unității de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* urmărește nu doar verificarea cunoștințelor teoretice, ci și capacitatea formabililor de a aplica aceste cunoștințe în situații reale din mediul medical. Prin urmare, procesul de evaluare trebuie să fie complex, variat și orientat către aprecierea competențelor practice, atitudinilor profesionale și abilităților de comunicare, elemente esențiale pentru garantarea unui nivel ridicat al siguranței și satisfacției pacientului.

Evaluarea poate începe printr-o componentă teoretică, destinată verificării înțelegerii conceptelor fundamentale, precum definirea incidentelor adverse, tipurile de risc, importanța raportării și rolul comunicării în relația cu pacientul. Această evaluare teoretică poate fi realizată prin teste scrise, chestionare cu itemi obiectivi sau prin întrebări deschise care permit analiza capacității de sinteză și argumentare. În cadrul acestui tip de evaluare, accentul nu trebuie pus exclusiv pe memorarea informațiilor, ci pe capacitatea formabilului de a formula explicații coerente, de a corela noțiunile teoretice și de a demonstra înțelegerea aprofundată a principiilor de siguranță și satisfacție.

Pentru a evalua dimensiunea aplicativă, o componentă esențială o constituie analiza studiilor de caz. Formabilii pot fi invitați să examineze situații inspirate din practica medicală, precum apariția unei neconformități, identificarea unui risc sau gestionarea unei plângeri a pacientului. Evaluarea vizează modul în care formabilul identifică problema, analizează cauzele, propune acțiuni corective și justifică aceste acțiuni în raport cu standardele de siguranță. Această abordare permite aprecierea gândirii analitice, a capacității de a lua decizii și a modului de aplicare a protocoalelor instituționale.

O altă formă valoroasă de evaluare este observarea directă a comportamentului formabililor în cadrul exercițiilor practice și al jocurilor de rol. În aceste activități pot fi simulate situații de comunicare cu pacienții sau aparținătorii, raportarea unui eveniment advers, completarea unui registru de riscuri sau interacțiuni interdisciplinare. Formatorul poate evalua atât competențele de comunicare verbală și non-verbală, cât și atitudinea profesională, abilitatea de ascultare activă, empatia și gestionarea calmă a situațiilor tensionate. De asemenea, pot fi avute în vedere fidelitatea aplicării procedurilor, respectarea drepturilor pacientului și respectul pentru confidențialitate.

Evaluarea poate include și realizarea unui proiect individual sau de grup. De exemplu, formabilii pot elabora un plan de îmbunătățire a siguranței într-o secție, pot elabora un chestionar de satisfacție adaptat nivelului instituțional sau pot realiza o analiză a unui indicator de calitate. Finalizarea unui astfel de proiect permite aprecierea abilităților de planificare, analiză, colaborare, scriere profesională și reflecție critică asupra propriului mediu de lucru.

Pentru a încuraja învățarea reflexivă, se poate solicita formabililor redactarea unui scurt jurnal sau a unei autoevaluări, în care să identifice competențele dobândite, dificultățile întâmpinate și modalitățile prin care își pot îmbunătăți practica profesională. Această metodă este deosebit de utilă în formarea atitudinilor și a responsabilității personale.

În final, evaluarea trebuie să fie percepută ca un proces continuu, nu ca un moment singular. Pe parcursul formării, formatorul poate utiliza întrebări adresate în timpul discuțiilor, feedback imediat în activitățile practice și observații formative care să ghideze formabilii în direcția dezvoltării profesionale dorite. Scopul evaluării este de a sprijini formabilul, de a identifica necesitățile de perfecționare și de a asigura un nivel ridicat al competențelor necesare pentru îmbunătățirea siguranței și satisfacției pacientului.

IX. SUGESTII PENTRU STUDIUL INDIVIDUAL

Materii pentru studiu individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termen de realizare, ore
Conceptul de siguranță a pacientului, tipuri de riscuri, evenimente adverse.	Rezumat scris privind principalele tipuri de erori și mecanismele de prevenire.	Evaluare scrisă, verificarea corectitudinii și coerenței rezumatului	10
Protocoale și proceduri privind gestionarea neconformităților și raportarea incidentelor.	Studiu de caz privind analiza unui incident ipotetic.	Analiză pe baza grilei de evaluare a studiului de caz	10
Drepturile pacientului și responsabilitățile personalului medical.	Fișă sintetică privind drepturile pacientului aplicabile în practică.	Evaluare în baza grilei de evaluare, privind aplicarea corectă a legislației	10
Tehnici de comunicare empatică și gestionare a conflictelor.	Reflecție personală asupra propriei comunicări cu pacienții	Analiza reflexivă structurată	16
Metode de măsurare a satisfacției pacientului (chestionare, sondaje, feedback).	Mini-chestionar de satisfacție adaptat secției/subdiviziunii.	Analiza structurii instrumentului și relevanța itemilor propuși	16
Managementul riscurilor în sănătate: identificare, evaluare, monitorizare.	Registru de riscuri pentru un scenariu propus	Evaluarea corectitudinii înregistrărilor și justificarea evaluărilor de risc	18
Prevenirea infecțiilor asociate asistenței medicale (IAAM).	Plan simplificat de prevenire a infecțiilor într-un serviciu medical.	Evaluarea planului în baza criteriilor: claritate, aplicabilitate, corectitudine.	18
Elemente de calitate în sănătate și cultura organizațională a siguranței pacientului.	Eseu privind importanța culturii „*no blame*” (fără vină).	Evaluarea identificării beneficiilor, riscurilor, limitelor și condițiilor de implementare într-o instituție medicală	10
Analiza plângerilor și feedback-ului pacienților.	Set de date (fictive) de satisfacție a pacienților.	Evaluarea interpretării setului de date (fictive) de satisfacție a pacienților	12
Total			**120**

X. SUGESTII PENTRU ACTIVITĂȚI PRACTICE

Activitățile practice la unitatea de curs *Siguranța și satisfacția pacientului* urmăresc dezvoltarea abilităților aplicative ale participanților, familiarizarea acestora cu instrumentele și procedurile specifice domeniului, precum și consolidarea unei atitudini profesionale orientate spre prevenirea riscurilor și îmbunătățirea experienței pacientului. În acest sens, activitățile practice trebuie concepute astfel încât să permită formabililor să transforme informațiile teoretice în comportamente, decizii și proceduri concrete, aplicabile în mediul real de lucru.

O primă categorie de activități practice se poate concentra pe identificarea riscurilor și a neconformităților în diferite contexte medicale. Participanții pot analiza scenarii clinice sau administrative, filmări din practica medicală sau situații simulate, în cadrul cărora trebuie să identifice factorii potențiali de risc, să recunoască erorile sau incidentele și să propună măsuri adecvate de prevenire. Acest tip de exercițiu dezvoltă capacitatea formabililor de a observa detalii, de a evalua corect o situație complexă și de a lua decizii rapide și fundamentate pentru siguranța pacientului.

Un alt tip de activitate îl constituie simulările de raportare a evenimentelor adverse sau a neconformităților. Formabilii pot exersa completarea formularelor instituționale, a fișelor de raportare internă sau utilizarea platformelor digitale dedicate raportării evenimentelor, cum ar fi sistemele informatice ale instituției. În cadrul acestor activități, se pune accent pe acuratețea informațiilor, pe respectarea fluxurilor de raportare și pe înțelegerea importanței documentării corecte pentru prevenirea recurenței incidentelor. Prin astfel de exerciții, formabilii dobândesc siguranță în utilizarea instrumentelor obligatorii și devin mai conștienți de responsabilitatea lor în asigurarea trasabilității și transparenței actului medical.

De asemenea, pot fi organizate activități practice de analiză a riscurilor, în care participanții să utilizeze metode standardizate precum matricea de evaluare a riscurilor, analiza cauzelor („5 Why”), diagrama Ishikawa sau analiza „root cause”. Lucrul în echipe interdisciplinare permite nu doar o înțelegere mai amplă a problemelor, ci și dezvoltarea competențelor de colaborare, comunicare și negociere. În cadrul acestor activități, participanții pot elabora un mini-plan de acțiune pentru reducerea unui risc identificat, integrând măsuri de prevenție, control, monitorizare și revizuire periodică.

Pentru partea dedicată satisfacției pacientului, activitățile practice pot include realizarea unui sondaj de satisfacție, fie prin elaborarea unui instrument de evaluare, fie prin aplicarea unui chestionar existent și analiza rezultatelor. Participanții pot învăța să interpreteze răspunsurile, să identifice nemulțumirile pacienților, să formuleze concluzii pertinente și să propună măsuri de îmbunătățire a serviciilor. Această activitate îmbină competențele analitice cu cele de comunicare și orientare spre pacient.

Jocurile de rol constituie o altă metodă practică deosebit de eficientă. Simulând interacțiuni dintre personalul medical și pacienți sau aparținători, formabilii pot exersa tehnici de comunicare empatică, gestionarea conflictelor, oferirea explicațiilor clare privind procedurile medicale sau transmiterea unui mesaj dificil. Feedback-ul formatorului și al colegilor ajută la identificarea punctelor forte și a aspectelor ce necesită îmbunătățire, contribuind la dezvoltarea unei comunicări profesionale autentice.

Pentru aprofundarea componentelor administrative ale siguranței pacientului, pot fi realizate și activități practice precum completarea registrului de riscuri la nivelul unei secții, analiza unui set de date privind evenimentele raportate sau evaluarea conformității unui traseu al pacientului într-un serviciu medical. Formabilii pot examina modul în care sunt gestionate fluxurile de pacienți, informarea acestora, respectarea confidențialității și calitatea actului administrativ.

În cadrul activităților practice este util de aplicat și exerciții reflexive, prin care formabilii sunt invitați să analizeze modul în care propriul comportament profesional contribuie la siguranța pacientului. De exemplu, ei pot identifica două aspecte ale activității lor care pot fi îmbunătățite și pot propune un plan individual de acțiune.

În ansamblu, activitățile practice trebuie să aibă un caracter aplicativ, să implice formabilii în situații cât mai apropiate de realitatea sistemului medical și să îi stimuleze să dezvolte competențele esențiale pentru prevenirea riscurilor, gestionarea corectă a neconformităților și creșterea satisfacției pacientului. Ele trebuie realizate într-un climat de deschidere, colaborare și învățare continuă, în care accentul cade pe dezvoltarea profesională și pe consolidarea unei culturi organizaționale orientate spre siguranță și calitate.

XI. RESURSE DIDACTICE RECOMANDATE FORMABILILOR

1. Paraschiv Angela, Spătaru Diana, Berdeu Ion et. all. *Ghid pentru prevenirea și controlul infecțiilor în instituția medico-sanitară spitalicească*. Chișinău, 304 p., 2024. ISBN 978-5-86654-105-8. https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2024/11/Ghid-pentru-prevenirea-%C8%99i-controlul-infec%C8%9Biilor-%C3%AEn-institu%C8%9Bia-medico-sanitar%C4%83-spitaliceasc%C4%83.pdf .
2. Ghid practic. *Prevenirea și controlul infecțiilor în asistența medicală primară și specializată de ambulator*, Chișinău. 191 p. 2025. Aprobat prin Ordinul MS RM nr. 668 din 23.07.2025. https://ms.gov.md/wp-content/uploads/2025/07/Ghid-practic-Prevenirea-si-controlul-infectiilor-in-asistenta-medicala-primara-si-specializata-de-ambulator.pdf.
3. Gîlcă Boris, Gramma Rodica, Paladi Adriana. *Ghid privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților*. Chișinău, 39 p., 2018. Aprobat prin Ordinul MSMPS RM nr. 425 din 20.03.2018. https://scr.md/upload/editor/iunie_2018/Ghidul_privind_aplicarera_procedurii_de_comunicare_si_conseliere_a_pacientului.pdf.
4. Pânișoară Ion-Ovidiu. *Comunicare eficientă.* Editura Polirom. 2004, 344 p. ISBN 973-681-606-0.
5. Vlădescu Cristian, Scîntee Silvia Gabriela, Olsavszky Victor. *Calitatea serviciilor medicale în România*. București: Institutul Național de Sănătate Publică, 2016.
6. Astărăstoae Vasile. *Etica medicală.* Iași: Editura Polirom.
7. Borzan C. *Dreptul pacientului la informare și consimțământ informat.*